

MARKETING & COMMUNICATION

Les fondamentaux DU MARKETING, exploiter une base de données

PROGRAMME

Fondamentaux du marketing

- Définition et utilité du marketing
- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics cibles
- Réalisation d'un plan marketing

L'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients

- Fichier clients/prospects - Déterminer la valeur client
- Définir le plan d'action commercial
- Le cadre juridique : le RGPD et la CNIL

Les sources préexistantes pour constituer un fichier clients

- Extraire les informations de sa comptabilité, collecter les données, acheter ou louer des fichiers : routeurs

Constituer et exploiter sa base de données clients

- Définition des besoins, données et typologies

Exploiter efficacement sa base de données

- Faire vivre sa base de données - entretien et nettoyage de sa base - dédoublonnage et déduplication
- Enrichir sa base de données

Du fichier clients au CRM

- Gestion de la relation client / *Customer Relationship Management (CRM)*
- Avantages, inconvénients
- Solutions présentes sur le marché.

Nos formations sont éligibles à différents financements (CPF, AIF, AGEFICE sans avance de frais) complétez la fiche contact pour plus d'informations.

Public

- > Dirigeants d'entreprise
- > Créateurs et repreneurs d'entreprise
- > Commerciaux
- > Conditions particulières pour les ressortissants AGEFICE dans le cadre de la Mallette du Dirigeant

Prérequis

- > Lire, écrire et compter au niveau B1

Objectifs

- > Connaître les fondamentaux du marketing
- > Identifier l'intérêt de l'utilisation d'un fichier clients
- > Constituer et exploiter une base de données clients, cibler les actions et en mesurer les retours

Méthode pédagogique et équipement

- > Courts exposés théoriques
- > Applications pratiques sur ordinateur

Durée

- > 2 journées soit 14 heures

Modalités d'évaluation

- > Exercices pratiques ciblés sur les besoins de chaque apprenant
- > Attestation de présence et attestation de compétences